

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Pos Indonesia (PERSERO) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang pelayanan jasa dengan melakukan pengiriman barang, surat maupun uang sehingga POS Indonesia diharapkan dapat melayani masyarakat Indonesia dengan efektif dan efisien serta mampu menjadi salah satu Badan Usaha Milik Negara yang terus berkembang dalam bidang pelayanan pos. Saat ini Pos Indonesia memiliki 4.800 kantor pos *online* dan jumlah titik layanan (*point of sales*) mencapai 58.700 titik dalam bentuk kantor pos, agen pos, *mobile postal service*, layanan yang prima, kecepatan, ketepatan, serta harga yang kompetitif (<http://www.posindonesia.co.id>). PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan adalah salah satu cabang dari Pos Indonesia, yang merupakan salah satu perusahaan dibidang jasa yang menjadi andalan masyarakat Magetan dalam melakukan pengiriman. Tidak hanya itu, PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran pajak listrik, pengambilan dana pensiunan serta layanan *online shopping*.

Keunggulan suatu usaha jasa tergantung dari keunikan serta kualitas pelayanan oleh jasa tersebut apakah sudah memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggannya. Agar konsumen puas, suatu usaha jasa harus memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi secara konsisten. Melihat banyaknya pesaing dalam bidang jasa pengiriman seperti JNE dan TIKI maka Pos Indonesia harus mampu memberikan kepuasan yang lebih serta memiliki citra yang baik dimata pelanggan agar mereka tidak berpindah ke agen lain. Salah satu indikator untuk membangun citra yang baik dimata pelanggan adalah melalui pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya dari hasil pengukuran ini menjadi dasar perbaikan dan penyempurnaan layanan untuk masa yang akan datang guna mencapai kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam perusahaan jasa. Namun pada Pos Indonesia

(PERSERO) Magetan kualitas pelayanannya masih kurang dari apa yang diharapkan pelanggan seperti, 1) saat terjadi antrian panjang banyak pelanggan yang terpaksa harus mengantri berdiri karena kurangnya kursi tunggu yang disediakan 2) terjadinya keterlambatan pengiriman paket 3) *customer service* yang masih agak lama dalam menangani masalah konsumen. Jika hal ini terus-menerus terjadi, maka akan banyak pelanggan yang merasa kecewa dan akan berpindah ke perusahaan lain jika tidak segera ditangani dengan baik. Semakin banyak pelanggan yang meninggalkan perusahaan dan berpindah ke perusahaan lain, penjualan perusahaan akan semakin menurun yang akhirnya juga akan berdampak pada laba perusahaan yang akan menurun pula.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah dengan menggunakan metode *service quality (servqual)* dan model kano. Langkah-langkah untuk melakukan penelitian ini adalah dimulai dengan melakukan wawancara pra kuisisioner untuk mengetahui masalah utama dan hal-hal penting yang diinginkan pelanggan di perusahaan tersebut. Kemudian metode *servqual* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia Magetan dengan cara mencari nilai *gap* antara kinerja perusahaan dengan harapan konsumen. Lalu dengan model kano dapat diketahui atribut-atribut apa saja yang harus di prioritaskan dalam melakukan perbaikan dan memberikan usulan perbaikan kualitas guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini adalah kita akan mengetahui atribut-atribut apa saja yang harus diutamakan untuk kemudian dilakukan perbaikan sesuai dengan permintaan pelanggan. Lalu memberikan solusi untuk masalah tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diketahui rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan berdasarkan dimensi *service quality (servqual)* ?

2. Atribut mana yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan atau diperbaiki oleh pihak PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan berdasarkan *servqual* dan model kano ?
3. Perbaikan kualitas pelayanan apa saja yang harus dilakukan agar sesuai dengan keinginan konsumen dengan menggunakan model kano ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan.
2. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya oleh PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan

Dari penelitian ini akan dapat diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan. Hasil akhirnya diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak PT Pos untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan keinginan pelanggan.

2. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan contoh penerapan metode *servqual* dan model kano dalam upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

3. Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan masukan bagi pihak lain yang akan meneliti masalah yang sama di masa mendatang.

1.5 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas maka diambil batasan-batasan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Obyek yang diteliti adalah pelayanan di PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan.
2. Pelanggan adalah orang yang sudah pernah berkunjung di PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan
3. Penelitian menggunakan metode *servqual* dan model kano
4. Masalah yang diteliti adalah pelayanan PT Pos Indonesia (PERSERO) Magetan berdasarkan dimensi bukti langsung (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*)
5. Pada tahap *servqual*, penelitian ini hanya menghitung nilai dari *gap* 5, yaitu kesenjangan antara layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan.
6. Kualitas pelayanan baik apabila pelayanan sesuai atau melebihi harapan pelanggan.